

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Aditia, I. dan Suhaji. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD. Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Manajemen* 1(1):6-9.
- Agung, A., dan K. Yanti. 2012. Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Perusahaan Terhadap Turnover Karyawan Pada PT. Planet Selancar Mandiri, Badung Bali. *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya* 18(2): 154-167.
- Anwar, I. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Ekspedisi PT. Sinar Mas Transindo Surabaya. *Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)*. Surabaya.
- Aryani, D. dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* 17(2): 114-126.
- Assauri, S. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Rajawali Pers. Jakarta.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Edisi Kelima. Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi Keempat. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Herlambang, S. 2014. *Basic Marketing (Dasar-dasar Pemasaran, Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran)*. Penerbit Gosyen Publishing. Yogyakarta.
- Kereta, L. B. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokasi* 1(3): 96-116.
- Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jilid satu. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- _____. dan K. L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Dua. Penerbit Erlangga. Jakarta.

- Lovelock, C. 2010. *Pemasaran Jasa*. Jilid Satu. Edisi Ketujuh. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi Tiga. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- _____ dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- _____ 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Malhotra, N. K. 2005. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Martin, M. J. 2016. Customer's Determination Of Service Quality And Satisfaction In A Return/Repair Process: A Quantitative Study. *International Academy Of Marketing Studies Journal* 20(1): 36-53.
- Mulyono, B. H. et al. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* 4(2):91.
- Nasution, N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Nurmalasari, E., Samuel, W. Widodo, dan R. Jokom. 2016. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Zoom Surabaya. *varmasi_clarity@yahoo.com*, *xaverysimon@gmail.com*, dan *regina@petra.ac.id*. 12 Desember 2017 (19.27).
- Parasuraman, A. 1988. SERVQUAL: A Multi Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Quality. *Journal of Retailing* 2(3): 12-38.
- Rachmansyah, A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya (Persero). *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* 2(12): 1-2.
- Ratnasari, R. T., dan M. H. Aksa. 2016. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Ravichandran, R. 2010. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model. *Journal of Business and Management* 5(4):117-124.
- Riyadi, S. 2007. *Pengaruh Desentralisasi, Motivasi, dan Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta*. Majalah Ekonomi.

- Rosyidi, D., K. Asrowulan, dan Haryono. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metoda *SERVQUAL* di PT Telkomsel Grapari Surabaya WTC. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi V Surabaya. ITS*: 7-8.
- Saghier, N. E. dan Nathan, D. 2014. Service Quality Dimensions and Customer's Satisfaction of Bank in Egypt. *Journal of Business Research* 13(4): 4-5.
- Simamora, B. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Pertama. Penerbit Kencana. Jakarta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit ALFABETA. Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Dua Belas. Cetakan ke Tujuh Belas. ALFABETA. Bandung.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Edisi Pertama. ANDI. Yogyakarta.
- _____. dan A. Diana. 2016. *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Edisi Pertama. C.V ANDI Offset Yogyakarta.
- _____. dan G. Chandra. 2012. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi Ketiga. ANDI. Yogyakarta.
- _____. 2016. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi Keempat. ANDI. Yogyakarta.
- Widjoyo. I. O, L. J. Rumambi, dan Y. S. Kunto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1(1): 1-12.